

PENERAPAN TEKNOLOGI BARU (*Link System*) DAN KEPERCAYAAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Wahyu Dianengsih
0613010217/FE/EA

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “
JAWA TIMUR
2010**

PENERAPAN TEKNOLOGI BARU (*Link System*) DAN KEPERCAYAAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi**



Diajukan Oleh :

**Wahyu Dianengsih
0613010217/FE/EA**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “
JAWA TIMUR
2010**

PENERAPAN TEKNOLOGI BARU (*Link System*) DAN KEPERCAYAAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan)

Yang diajukan

Wahyu Dianengsih
0613010217/FE/EA

Disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Dr. Indrawati Y, MM. Ak

Tanggal :

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Drs . Ec. Syaiful Anwar, MSi
NIP : 030 194 437

**PENERAPAN TEKNOLOGI BARU (*Link System*) DAN KEPERCAYAAN
PEMAKAI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan)

Yang diajukan

Wahyu Dianengsih
0613010217/FE/EA

Disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Dr. Indrawati Y, MM. Ak

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Sri Trisnaningsih, MSi
NIP : 030 217 167

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Pengertian Kepercayaan.....	15
2.2.2. Sistem Informasi	17
2.2.2.1. Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.2.2.2. Sistem Informasi Manajemen.....	24

2.2.2.3. Hubungan Sistem Informasi Akuntansi	
dengan Sistem Informasi Manajemen.....	25
2.2.2.4. Pemakai Sistem Informasi Akuntansi.....	26
2.2.2.5. Masalah Pokok Sistem Informasi.....	26
2.2.2.6. Sasaran Sistem Informasi.....	28
2.2.3. <i>End User Computing</i>	29
2.2.4. Teknologi Sistem Informasi.....	29
2.2.4.1. Teknologi.....	29
2.2.4.2. Komputer.....	30
2.2.4.3. Jaringan.....	31
2.2.4.4. Teknologi Informasi.....	33
2.2.4.5. Kesesuaian Tugas- Teknologi.....	34
2.2.5. Samsat Link.....	36
2.2.6. Kinerja.....	37
2.2.6.1. Definisi Kinerja.....	37
2.2.6.2. Kinerja Karyawan.....	38
2.2.6.3. Penilaian Kinerja Karyawan.....	40
2.2.6.4. Ukuran –Ukuran Penilaian Kerja Karyawan.....	40

2.2.6.5. Teori-Teori Tentang Kinerja.....	41
2.2.6.6. Model Rantai Teknologi - Kinerja.....	43
2.2.7. Pengaruh Penerapan Teknologi	
Baru Terhadap Kinerja Karyawan.....	44
2.2.8. Pengaruh Kepercayaan Pemakai	
Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	47
2.3. Kerangka Pikir.....	48
2.4. Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	49
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	50
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	54
3.2.1. Obyek dan Populasi.....	54
3.2.2. Sampel.....	54
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1. Jenis Data.....	55
3.3.2. Sumber Data.....	56
3.3.3. Pengumpulan Data.....	56

3.4. Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Normalitas Data.....	57
3.4.1. Uji Validitas.....	57
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	58
3.4.3. Uji Normalitas Data.....	58
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	59
3.5.1. Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.2. Teknik Analisis.....	62
3.5.3. Uji Hipotesis.....	62
3.5.3.1. Uji F.....	62
3.5.3.2. Uji t.....	63
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	64
4.1.1. Gambaran Umum SAMSAT di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan.....	64
4.1.2. Sejarah Singkat Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan (UPTD) Pendapatan Surabaya Selatan.....	65
4.1.3. Struktur Organisasi.....	67
4.1.4. Visi dan Misi DIPENDA Jatim.....	71
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	73

4.2.1. Uji Validitas.....	73
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	75
4.3. Karakteristik Responden.....	76
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	77
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian.....	78
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	79
4.4. Deskripsi Variabel Penelitian	79
4.4.1. Variable Penerapan Teknologi Baru.....	79
4.4.2. Variable Kepercayaan Pemakai Sistem Informasi.....	81
4.4.3. Variabel Kinerja Karyawan.....	83
4.5. Analisis dan Uji Hipotesis.....	84
4.5.1. Uji Normalitas.....	84
4.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5.3. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	87
4.5.4. Uji Hipotesis.....	89
4.5.4.1. Uji F.....	89
4.5.4.1. Uji t.....	90

4.6. Pembahasan.....	91
4.4.1. Implikasi Penelitian	91
4.4.2. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu	98
4.4.3. Keterbatasan Penelitian.....	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Link.....	7
Tabel 3.1. Ketentuan Uji Durbin Watson	61
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Teknologi Baru.....	74
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pemakai Sistem Informasi.....	74
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	75
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	77
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian.....	78
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	79
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan Teknologi Baru.....	80
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Pemakai Sistem Informasi..	82
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan.....	83
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.14. Nilai VIF (<i>Varians Inflation Factor</i>).....	85
Tabel 4.15. Hasil Korelasi Rank Spearman.....	86
Tabel 4.16. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.17. Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.18. Hasil Uji t.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kurva Data Perbandingan Realisasi Wajib Pajak Yang Mendaftar Ulang Melalui Link.....	8
Gambar 2.1. Model Kesesuaian Tugas	35
Gambar 2.2. Model Rantai Teknologi Kinerja	43
Gambar 2.3. Diagram Kerangka Pikir	48
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.2. Gejala Autokorelasi (DW).....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari Instansi UPTD Pendapatan Surabaya

Selatan

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penerapan Teknologi Baru (X_1)

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan Pemakai Sistem

Informasi (X_2)

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

Lampiran 7 : Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 8 : Hasil Deskripsi Variabel Penelitian

Lampiran 9 : Input Regresi dan Nilai Residual

Lampiran 10 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 11 : Hasil Uji Pengaruh Regresi Penerapan Teknologi Baru, Kepercayaan

Pemakai Sistem Informasi dan Kinerja Karyawan

Lampiran 12 : Nonparametric Correlations

Lampiran 13 : Struktur Organisasi UPTD Pendapatan Propinsi Jawa Timur

Lampiran 14 : Instrumen Variabel

Lampiran 15 : Peneliti

**PENERAPAN TEKNOLOGI BARU (*LINK SYSTEM*) DAN KEPERCAYAAN
PEMAKAI SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT DI LINGKUNGAN UPTD PENDAPATAN
SURABAYA SELATAN**

Oleh :

Wahyu Dianengsih

ABSTRAK

Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan pengembangan teknologi sistem informasi sudah dimulai sejak tahun 1997 an, sehingga sudah mampu mandiri tanpa tergantung dengan pihak lain dibidang pengembangan perangkat lunak (program aplikasi), pengolahan data dan penyajian informasi. Beberapa produk pengembangan teknologi informasi kantor bersama samsat salah satunya adalah Samsat Link. SAMSAT Link yaitu pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tidak memperhatikan domisili dari wajib pajak adalah pengembangan teknologi baru, namun kekurangan dari sistem ini adalah jaringan komunikasi sering lambat, keterlambatan dalam pencatatan laporan keuangan, sistem dan evaluasi kinerja samsat masih kurang yang akhirnya pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor melebihi standart waktu yang ditetapkan, dan disalah gunakan wajib pajak untuk mendaftar ditempat lain tanpa identitas (KTP). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan teknologi baru dan kepercayaan pemakai sistem informasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari jawaban karyawan Kantor Bersama SAMSAT di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan yang berhubungan langsung dengan sistem informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebanyak 54 orang. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linier berganda dengan variable bebas penerapan teknologi baru dan kepercayaan pemakai sistem informasi, sedangkan variable terikat yaitu kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi baru dan kepercayaan pemakai sistem informasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya.

Keywords : Penerapan Teknologi Baru (Link System), Kepercayaan Pemakai Sistem Informasi, Kinerja Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Dampak dari globalisasi terasa berbagai aspek terlebih dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi.

Salah satu syarat untuk dapat berkomputerisasi adalah penyediaan suatu sistem informasi akuntansi yang cepat, tepat dan akurat. Dengan adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat maka suatu perusahaan atau organisasi dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat pula. Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai.

Dibidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Dengan otomatisasi atau sistem informasi yang berdasarkan pada komputer berbagai fungsi dapat dilakukan secara tepat dan cepat (Daljono, 1999). Lebih lanjut, Daljono (1999) mengatakan bahwa

disetiap organisasi yang ada saat ini telah banyak tersedia peralatan dengan teknologi tinggi yang bernilai sangat mahal. Peralatan tersebut digunakan untuk mendukung sistem informasi yang mereka butuhkan, sehingga diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi.

Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1998). Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi penting artinya berkaitan dengan pencapaian kinerja individual yang tinggi. Goodhue dan Thomson (1995) menemukan kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual Irwansayah, 2003 dalam (Jumaili, 2005).

Penelitian yang dilakukan Goodhue (1998) menyatakan bahwa jika evaluasi pemakai atas teknologi cocok dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pemakai, maka akan memberikan dorongan pemakai memanfaatkan teknologi. Oleh sebab itu evaluasi pemakai akan digunakan sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan dan kualitas jasa sistem informasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas-tugas dengan teknologi. Ada dua model yang digunakan Goodhue (1995), yaitu:

1. Hubungan karakteristik tugas, teknologi dan individual kepada evaluasi pemakai dan interaksi karakteristik/hubungan kecocokan tugas/teknologi kepada evaluasi pemakai,
2. Hubungan evaluasi pemakai dengan kinerja individual.

Penelitian Goodhue (1995) hanya menguji komponen dari tugas, teknologi dan individu serta interaksi ketiga hal tersebut kedampak evaluasi pemakai tanpa mengukur hubungan evaluasi pemakai terhadap kinerja. Dalam penelitian ini pembahasan dibatasi untuk melihat hubungan teknologi sistem informasi terhadap kinerja pemakai sistem baru terhadap kinerja individu pemakai sistem baru sebagai model sebelumnya (Goodhue, 1995) dan melihat tingkat kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja individu.

Jumaili dan Supomo (2002) yang meneliti tentang Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik, menyimpulkan bahwa faktor kesesuaian tugas teknologi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja individual, dan tidak

mendukung bahwa pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja individual.

Jumaili (2005) yang meneliti tentang kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam evaluasi kinerja individual, menyimpulkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru makin meningkatkan kinerja individu pemakai. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi organisasi atau perusahaan bahwa penerapan teknologi sistem informasi baru beserta adanya kepercayaan dari pemakai terhadap sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sehingga output yang dihasilkan bisa optimal bagi organisasi atau perusahaan.

Fazli Syam BZ (1999) yang meneliti tentang Dampak Kompleksitas Teknologi Informasi Bagi Strategi dan Kelangsungan Bisnis, menyimpulkan bahwa dampak kompleksitas teknologi informasi bagi strategi dan kelangsungan bisnis dapat sangat dipengaruhi oleh pengguna teknologi informasi yang dikembangkan oleh perusahaan. Aspek perilaku dan kemampuan pengaplikasian teknologi informasi menjadi faktor penentu bagi kompleksitas teknologi informasi tersebut. Makin konstruktif perilaku dan makin tinggi kemampuan pengguna teknologi informasi akan menyebabkan kompleksitas teknologi informasi berdampak positif terhadap bagi strategi dan kelangsungan bisnis perusahaan. Di samping itu pengelolaan teknologi

informasi harus juga mendapat perhatian yang serius dari manajemen, sehingga pengembangan teknologi informasi yang dimiliki perusahaan akan terus berkembang dan dapat disesuaikan perkembangan kemajuan teknologi informasi. Pada akhirnya tujuan perusahaan dalam menggunakan teknologi informasi untuk memenangkan persaingan dan mendatangkan keunggulan kompetitif akan tercapai.

Sunarta dan Astuti (2005) yang meneliti tentang Pengujian Terhadap *Teknologi To Performance Chain* : Pendekatan *Structural Equation Modeling*, bertujuan untuk (1) Menguji Pengaruh kesesuaian tugas teknologi terhadap konsekuensi yang diharapkan dari penggunaan, affect dan kinerja; (2) Menguji Pengaruh konsekuensi yang diharapkan dari penggunaan, affect, norma sosial dan kondisi yang memfasilitasi terhadap kinerja dan; (3) Menguji Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk dapat memperkuat teori-teori tentang pemanfaatan teknologi informasi yang telah ada, khususnya model rantai kinerja teknologi (*Technology To Performance Chain*). Dan kesimpulan dari penelitian ini adalah kesesuaian tugas teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap konsekuensi yang diharapkan, affect dan kinerja individual. Konsekuensi yang diharapkan berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan. Affect berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Norma-norma sosial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual.

Restuningdiah dan Indriantoro (2000) yang meneliti tentang Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel, menyimpulkan bahwa penelitian ini

berdasarkan hasil analisa bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi pada dasarnya sebagai sarana atau alat. Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para pimpinan untuk mengambil keputusan. Dari sisi yang lain, pengembangan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara publik. Demikian juga dilingkungan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan pengembangan teknologi informasi sudah dimulai sejak tahun 2007, sehingga sudah mampu mandiri tanpa tergantung pada pihak lain dibidang pengembangan perangkat lunak (program aplikasi), pengolahan data dan penyajian informasi. Beberapa produk pengembangan teknologi informasi dilingkungan Kantor Bersama Samsat salah satunya pelayanan Samsat Link. Adapun yang dimaksud dengan Pelayanan Samsat Link yaitu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tidak memperhatikan domisili dari wajib pajak. Pelayanan Link untuk Surabaya meliputi Gerbang Kertausila, jadi kendaraan Surabaya bisa dibayar di Gresik, Mojokerto, Sidoarjo. Demikian pula sebaliknya, karena semua data base antar Samsat menggunakan komunikasi VSAT sehingga Online jaringan komputer.

Pelayanan Samsat Link, sistem ini selain berpengaruh terhadap kinerja individu lebih efektif dan efisien juga banyak direspon oleh masyarakat karena untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak melihat domisili, hal ini dapat dilihat jumlah wajib pajak yang memanfaatkan pembayaran Link pada table penerimaan kas dibawah ini:

**Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Pelayanan
Samsat *Link*
Pada KB. SAMSAT Surabaya Selatan**

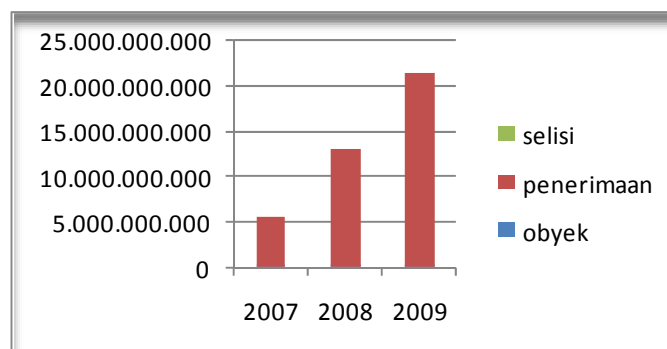
No	Tahun	Banyaknya Kendaraan Yang Membayar Pajak (Obyek)	Yang Terialisasi (Rp)	Selisi %
1	2007	12.869	5.436.360.275	
2	2008	32.091	13.137.556.075	82,99
3	2009	59.273	21.475.728.825	79,91

Sumber : Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur

Dengan melihat data tersebut diatas, yang memanfaatkan pelayanan samsat link setiap tahun meningkat lebih dari 50%, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan samsat link dikarenakan pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan dan peningkatan kinerja para petugas. Adapun kecepatan pelayanan dikarenakan pengaruh kepercayaan teknologi sistem informasi baru sehingga berpengaruh terhadap kinerja individual.

Dengan melihat data tersebut diatas ada kenaikan setiap tahun dari wajib pajak yang memanfaatkan pelayanan SAMSAT Link, maka tim Pembina SAMSAT Jawa Timur berharap akan selalu meningkatkan manfaat link karena yang dulunya hanya ada di Gerbang Kertosusilo sekarang sudah bisa melayani link sampai 46 Kantor Bersama SAMSAT di Jawa Timur. Unit

Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Surabaya Selatan juga membuat inovasi baru yaitu SAMSAT Drive Thru (jemput bola pada kendaraan roda empat & roda dua) yang di Jl. A. Yani Dinas Peternakan dan SAMSAT Corner Ketintang Royal Plasa Surabaya. Adapun yang dimaksud dengan SAMSAT Drive Thru adalah pelayanan SAMSAT link disuatu tempat yang hanya melayani pendaftaran ulang/pengesahan STNK setiap tahun atau pembayaran pajak kendaraan roda empat setiap tahun sedangkan untuk perpanjangan STNK maupun balik nama harus ke SAMSAT Induk. Dengan data-data diatas dapat dibuat diagram sebagai berikut :



Gambar 1.1 : Kurva Data Perbandingan Realisasi Wajib Pajak Yang Mendaftar Ulang Melalui *Link*

SAMSAT Link yaitu pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tidak memperhatikan domisili dari wajib pajak. Sistem ini untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang telah dilaksanakan baik secara intern maupun ekstern dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaran Bermotor (BBNKB). Akan tetapi, pada kenyataannya sistem ini masih belum

sempurna. Dari hasil observasi peneliti pada Bapak Husnan beliau mengatakan bahwa kekurangan dari sistem ini adalah jaringan komunikasi Online yang menyebabkan terjadi kesalahan data dan masih ada keterlambatan yang pada akhirnya pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melebihi standart waktu yang ditetapkan, sehingga digunakan wajib pajak untuk membayar ditempat lain dan pelaporan keuangan SAMSAT mengalami keterlambatan dalam pencatatan laporan keuangan.

Fenomena yang ada terkait dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, evaluasi kinerja SAMSAT selama ini menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Dimana masih perlu perbaikan dan perubahan yang cukup signifikan sehingga perlu segera dilakukan peningkatan terhadap pelayanan masyarakat dan sistem komputerisasi sehingga banyak komplain dari masyarakat karena kurang cepat pelayanan serta perlu adanya integritas sistem komputerisasi BPKB dan STNK. (*Sriwijaya Pos*, 24 November 2009).

Seperti yang dikutip dalam *Kompas*, 12 Februari 2009, untuk menghindari terjadi kesalahan data dan pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan, sedangkan penyeteroran sangat tergantung dari rekonsiliasi data, maka sistem komputer (program aplikasi) secara otomatis membatasi pelayanan untuk pendaftaran samsat link sampai dengan pukul 13.00 WIB. Pelayanan Samsat link tersebut diatas merupakan tulang punggung untuk komunikasi antar samsat dan untuk menghindari kemacetan yang berakibat pada gangguan terhentinya pelayanan, maka idealnya kedepan disediakan

back up media komunikasi guna kelancaran pelayanan Samsat Link. Pelayanan Samsat Link di Surabaya telah merubah pola pelayanan menetap menjadi tidak tergantung domisili yang berakibat pada perubahan perilaku karyawan yang harus mengikuti sistem komputer, sistem dan prosedur pelayanan, serta pelaporan, maka untuk selanjutnya pengembangan samsat link membutuhkan sinergi antar Sub Dinas, UPTD dan instansi terkait. Berdasarkan dari hal-hal tersebut, maka penelitian ini mengambil judul tentang “ Penerapan Teknologi Baru (*Link System*) dan Kepercayaan Pemakai Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan”.

1.2 Perumusan Masalah

Hal penting yang harus dilakukan oleh instansi dalam peningkatan pelayanan samsat link dikarenakan kepercayaan pemakai bahwa dengan sistem tersebut tugas-tugas yang dihadapi akan dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat dan adanya integritas sistem komputerisasi adalah meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah penerapan teknologi baru pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (*Link System*) dan kepercayaan pemakai sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji penerapan teknologi baru pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (*Link Sistem*) dan kepercayaan pemakai sistem informasi terhadap kinerja karyawan Kantor Bersama Samsat di Lingkungan UPTD Pendapatan Surabaya Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas, serta menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dan kemampuan dalam menganalisis teknologi informasi yang lebih mendalam.

2. Bagi Akademis

Untuk menambah perbendaharaan perpustakaan sehingga dapat dijadikan acuan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan pengaruh teknologi sistem informasi terhadap kinerja individual.

3. Bagi Kantor Bersama SAMSAT

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk penyempurnaan dalam memperbaiki sistem informasi dan mengamati kinerja petugas yang didasarkan pada kemajuan teknologi sistem informasi.